

**PERSEPSI NASABAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
STAFF KREDIT PADA PD. BPR BANK DAERAH
KARANGANYAR**



TUGAS AKHIR

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Ahli Madya
pada Program Studi Diploma III Keuangan dan Perbankan
Universitas Sebelas Maret

Oleh:

Shofura Dea Roziana
NIM: F3614091

**PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 KEUANGAN DAN PERBANKAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA**

2017

ABSTRAK

PERSEPSI NASABAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN STAFF KREDIT PADA PD. BPR BANK DAERAH KARANGANYAR

Shofura Dea Roziana
F3614091

Penulisan Tugas Akhir yang berjudul “Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Staff Kredit pada PD. BPR Bank Daerah Karanganyar” ini bertujuan untuk mengetahui konsep dasar pelayanan staff kredit dan mengetahui persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan staff kredit pada PD. BPR Bank Daerah Karanganyar. Ruang lingkup dalam penelitian ini adalah di PD. BPR Bank Daerah Karanganyar, yang beralamat di Jl. Lawu Kompleks Perkantoran Cangkan Karanganyar. Pengambilan sampel dengan metode *purposive sampling* dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer yang didapat dari hasil kuesioner mengenai identitas responden, bobot kepentingan dari pelayanan yang diharapkan dan bobot kualitas dari pelayanan yang diterima. Sedangkan data sekunder didapat dari kepustakaan mengenai gambaran umum mengenai instansi yang berisi antara lain sejarah perusahaan, visi dan misi, potensi dan keunggulan perusahaan, produk dan layanan, struktur organisasi serta diskripsi jabatan dan sumber pustaka yang berkaitan dengan penelitian ini. Teknik pembahasan data dalam penelitian ini menggunakan analisis diskriptif dan *importance-performance analysis*. Untuk mengukur kualitas pelayanan dilihat dari sudut dimensi layanan yaitu dimensi keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti langsung (*tangibles*). Konsep pelayanan kredit pada PD. BPR Bank Daerah Karanganyar terdiri dari 3 konsep yaitu: (1) konsep fisik, (2) konsep perhatian, dan (3) konsep tindakan. Dilihat dari *importance-performance analysis* tingkat kepuasan nasabah tertinggi terletak pada atribut kerapian penampilan dan kondisi fisik staff kredit, hal ini diketahui dari tingkat presentasi tingkat kesesuaian sebesar 96,72%.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepuasan nasabah

ABSTRACT

THE CUSTOMERS' PERCEPTION ON THE LOAN STAFF'S SERVICE QUALITY IN PD. BPR BANK DAERAH KARANGANYAR

Shofura Dea Roziana

F3614091

This research entitled “The Customers’ Perception on the Loan Staff’s Service Quality in PD. BPR Bank Daerah Karanganyar” aimed to find out the basic concept of Loan Staff’s Service Quality and to find out the customers’ perception on the loan staff’s service quality in PD. BPR Bank Daerah Karanganyar. This research was taken place in PD. BPR Bank Daerah Karanganyar, located in Office Complex in Lawu Street, Cangakan Karanganyar. The sample was taken using purposive sampling method, with 100 respondents. The data source consisted of primary and secondary ones. Primary data was obtained from the result of questionnaire about respondent identity, expected importance of service, and quality of service received. Meanwhile, secondary data was obtained from library study concerning general description of institution containing the company’s history, vision and mission, potency and advantage, product and service, organizational structure and position description and literature relevant to this research. Techniques of analyzing data used in this research were descriptive and importance-performance analyses. Service quality could be measured from service dimensions including reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. The concept of service in PD. BPR Bank Daerah Karanganyar consisted of 3: (1) physical, (2) attention, and (3) action. Viewed from importance-performance analysis, the highest customer satisfaction level lied on the attribute of attractive appearance and physical condition of loan staff; it could be seen from the compatibility score of 96.72%.

Keywords: service quality, customer satisfaction

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan judul:

**PERSEPSI NASABAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
STAFF KREDIT PADA PD. BPR BANK DAERAH
KARANGANYAR**

Disusun oleh:

Nama : Shofura Dea Roziana

NIM : F3614091

Disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk diujikan di hadapan Penguji
Tugas Akhir Program Studi Diploma 3 Keuangan dan Perbankan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Surakarta, 19 April 2017

Dosen Pembimbing



Linggar Ikhsan Nugroho, SE., M.Ec, Dev

NIP. 1983021020140401

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan Judul :

**PERSEPSI NASABAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
STAFF KREDIT PADA PD. BPR BANK DAERAH
KARANGANYAR**

Telah disahkan oleh Tim Penguji Tugas Akhir

Program Studi Diploma 3 Keuangan dan Perbankan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta

Surakarta, 18 Mei 2017

Tim Penguji Tugas Akhir

Johadi, S.E., M.Sc.

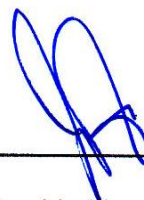
NIP. 1980091420151201



Penguji

Linggar Ikhsan Nugroho, SE., M.Ec, Dev

NIP. 1983021020140401



Pembimbing

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret:

Nama : Shofura Dea Roziana
NIM. : F3614091
Program Studi : DIII Keuangan dan Perbankan
Judul Tugas Akhir (TA) : Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Staff Kredit pada PD. BPR Bank Daerah Karanganyar

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa Tugas Akhir yang saya buat ini adalah benar-benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan merupakan hasil jiplakan/salinan/sanduran dari karya orang lain.

Apabila ternyata dikemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa penarikan Ijazah dan pencabutan gelar sarjananya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surakarta, 19 April 2017
Mahasiswa


Shofura Dea Roziana
NIM. F3614091

MOTTO

Man Jadda WaJadda

“Barang siapa yang bersungguh-sungguh akan mendapatkannya”

PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini penulis persembahkan untuk :

1. Kedua orangtua saya, Bapak Arief Yunianto dan Ibu Dwi Mulyantini atas kasih sayang, doa, perhatian, semangat dan dukungan serta kesabaran yang tak terhingga selama ini.
2. Kedua adik saya, Shofira Mega Yuniar dan Sultan Kian Thariif untuk doa, dukungan dan semangat dari kalian.
3. Kakek dan nenek saya, Bapak Soeratno Sastro Mihardjo dan Ibu Suparni yang selalu memberikan doa dan dukungan selama kuliah dan penyelesaian tugas akhir ini.
4. Raditya Singgih Jatilaksono yang telah banyak membantu, mendoakan dan memberi semangat serta selalu mendukung untuk menjadi lebih baik.
5. PD. BPR Bank Daerah Karanganyar untuk kesempatan bagi penulis melaksanakan magang kerja dan penelitian, semoga penelitian tugas akhir ini dapat memberikan manfaat yang baik untuk kedepannya.
6. Untuk semua pihak yang membaca dan memanfaatkan tugas akhir ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya sehingga Laporan Tugas Akhir dengan judul **Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Staff Kredit pada PD. BPR Bank Daerah Karanganyar** ini dapat diselesaikan dengan baik. Tugas Akhir ini membahas secara rinci mengenai bagaimana konsep pelayanan staff kredit yang dilakukan oleh PD. BPR Bank Daerah Karanganyar kemudian persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan staff kredit, serta upaya-upaya untuk meningkatkan kepuasan nasabah terhadap pelayanan kredit di PD. BPR Bank Daerah Karanganyar.

Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi Syarat-syarat Mencapai Gelar Ahli Madya pada Program Studi Diploma 3 Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret.

Dalam kesempatan ini penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang membantu penyusunan laporan tugas akhir ini.

1. Ibu Dr. Hunik Sri Runing Sawitri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret.
2. Bapak Drs. Kresno Sarosa Pribadi, M.Si selaku Ketua Program Studi Diploma 3 Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret.
3. Bapak Linggar Ikhsan Nugroho, SE., M.Ec, Dev. selaku Pembimbing Tugas Akhir yang senantiasa sabar dan pengertian dalam memberikan bimbingan dan pengarahan sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Bapak Johadi, S.E., M.Sc. selaku Dosen Penguji Tugas Akhir yang telah berbaik hati memberikan masukan dan saran yang membangun untuk penelitian ini.
5. Ibu Dra. Nunung Sri Mulyani, M.Si selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan dukungan selama perkuliahan.

6. Segenap dosen dan karyawan Program Studi Diploma 3 Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret.
7. Bapak H. Sudarsito, SE., MM. selaku direktur utama dan Ibu Heru Suprihati, SH., MM. selaku direktur PD. BPR Bank Daerah Karanganyar yang telah berkenan memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan magang kerja dan penelitian.
8. Mas Didik, Mas Dika, Mbak Putri, Mas Arif, Bu Venni, Pak Choirul, dan seluruh karyawan PD. BPR Bank Daerah Karanganyar yang telah banyak membantu selama proses magang dan penelitian ini.
9. Kedua orangtua, adik, dan seluruh keluarga tercinta yang selalu memberikan kasih sayang, doa, bantuan dan dukungan untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
10. Teman-teman Program Studi Diploma 3 Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi dan Bisnis angkatan 2014 Universitas Sebelas Maret.
11. Seluruh responden yang telah bersedia berpartisipasi dan kepada semua pihak yang membantu penyusunan Tugas Akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari sepenuhnya atas kekurangan dalam penulisan tugas akhir ini. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Semoga karya sederhana ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Surakarta, 19 April 2017

Penulis

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|---------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| ABSTRAK..... | ii |
| HALAMAN PERSETUJUAN..... | iv |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | v |
| MOTTO..... | vii |
| PERSEMBAHAN..... | viii |
| KATA PENGANTAR..... | ix |
| DAFTAR ISI..... | xi |
| DAFTAR TABEL..... | xiii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xv |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah..... | 4 |
| C. Tujuan..... | 4 |
| D. Manfaat..... | 5 |
| E. Metode Penelitian..... | 6 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | |
| A. Tinjauan Umum Bank..... | 17 |
| B. Bank Perkreditan Rakyat..... | 26 |
| C. Jasa..... | 29 |
| D. Persepsi..... | 37 |
| E. Pelayanan Nasabah..... | 39 |
| F. Kepuasan Pelanggan..... | 41 |
| BAB III PEMBAHASAN | |
| A. Gambaran Umum PD. BPR Bank Daerah Karanganyar | |
| 1. Sejarah Perusahaan..... | 47 |
| 2. Lokasi Perusahaan..... | 50 |
| 3. Visi dan Misi..... | 50 |
| 4. Potensi dan Keunggulan Perusahaan..... | 51 |
| 5. Produk dan Jasa Layanan Perusahaan..... | 52 |
| 6. Struktur Organisasi..... | 60 |
| 7. Uraian Jabatan..... | 62 |
| B. Pembahasan | |
| 1. Konsep Pelayanan Staff Kredit..... | 76 |
| a. Konsep Fisik..... | 76 |
| b. Konsep Perhatian..... | 77 |
| c. Konsep Tindakan..... | 78 |

| | |
|---|-----|
| 2. Persepsi Nasabah..... | 78 |
| a. Analisis Deskriptif Karakteristik Responden..... | 79 |
| b. Analisis Deskriptif Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan..... | 84 |
| c. Uji Instrumen Penelitian..... | 101 |
| d. <i>Importance-Performance Analysis</i> | 107 |
| BAB IV PENUTUP | |
| A. Kesimpulan..... | 121 |
| B. Saran | 124 |

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

| TABEL | Halaman |
|---|---------|
| 3.1 Diskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 79 |
| 3.2 Diskripsi Responden Berdasarkan Status Pernikahan..... | 79 |
| 3.3 Diskripsi Responden Berdasarkan Usia..... | 80 |
| 3.4 Diskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan..... | 81 |
| 3.5 Diskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir..... | 82 |
| 3.6 Diskripsi Responden Berdasarkan Penghasilan..... | 83 |
| 3.7 Distribusi Frekuensi Tingkat Kinerja Dimensi Kehandalan..... | 84 |
| 3.8 Distribusi Frekuensi Tingkat Kinerja Dimensi Daya Tanggap.. | 85 |
| 3.9 Distribusi Frekuensi Tingkat Kinerja Dimensi Jaminan..... | 87 |
| 3.10 Distribusi Frekuensi Tingkat Kinerja Dimensi Empati..... | 88 |
| 3.11 Distribusi Frekuensi Tingkat Kinerja Dimensi Bukti Fisik..... | 90 |
| 3.12 Distribusi Frekuensi Tingkat Harapan Dimensi Kehandalan..... | 92 |
| 3.13 Distribusi Frekuensi Tingkat Harapan Dimensi Daya Tanggap.. | 94 |
| 3.14 Distribusi Frekuensi Tingkat Harapan Dimensi Jaminan..... | 95 |
| 3.15 Distribusi Frekuensi Tingkat Harapan Dimensi Empati..... | 97 |
| 3.16 Distribusi Frekuensi Tingkat Harapan Dimensi Bukti Fisik..... | 98 |
| 3.17 Hasil Pengujian Reliabilitas..... | 106 |
| 3.18 Perhitungan Tingkat Kesesuaian dari Penilaian Tingkat Kinerja Dibanding dengan Tingkat Harapan Menurut Persepsi Nasabah Terhadap Pelayanan Staff Kredit pada PD. BPR Bank Daerah Karanganyar..... | 108 |
| 3.19 Perhitungan Rata-Rata Penilaian Kinerja dan Penilaian Harapan pada Atribut-Atribut yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah pada PD. BPR Bank Daerah Karanganyar..... | 115 |

DAFTAR GAMBAR

| Gambar | Halaman |
|--|---------|
| 1.1 Diagram Kartesius..... | 15 |
| 2.1 Metode Proses Generik..... | 34 |
| 3.1 Struktur Organisasi PD. BPR Bank Daerah Karanganyar..... | 61 |
| 3.2 Uji Validitas Dimensi Kehandalan | 101 |
| 3.3 Uji Validitas Dimensi Daya Tanggap..... | 102 |
| 3.4 Uji Validitas Dimensi Jaminan..... | 103 |
| 3.5 Uji Validitas Dimensi Empati..... | 104 |
| 3.6 Uji Validitas Dimensi Bukti Fisik..... | 105 |
| 3.7 Diagram Kartesius..... | 117 |

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner

Lampiran 2. Data Responden

Lampiran 3. Skor Persepsi Tingkat Kinerja Pelayanan Staff Kredit

Lampiran 4. Skor Persepsi Tingkat Harapan Pelayanan Staff Kredit

Lampiran 5 Uji Validitas dan Reliabilitas